



HET BESTE UIT
TWEE WERELDEN

Het PREZO keurmerk voor Nusantara

BEWONERS BEHALEN GOUD

DOOR PETER HUIJS, BTH-THINKPICTURES

Er gaat op de locaties van Stichting Nusantara Zorg in Apeldoorn, Bussum en Almere geen dag voorbij of er wordt bij de professionals, medewerkers en verzorgers gehamerd op het belang van de eigen cultuur, de normen en waarden en het gevoel van veiligheid van haar bewoners. Of ze zich thuis voelen en nog steeds hun eigen beslissingen nemen. Voor de manier waarop ze dat doet, heeft Nusantara op 3 mei jl. het gouden PREZO keurmerk gekregen.

Normen, waarden, je ergens thuis voelen, dat is niet alleen belangrijk voor het welbevinden van Nusantara's huisgenoten, maar ook voor de instelling zelf. Want als relatief kleine zorginstelling vindt zij juist in deze niche binnen het Nederlandse landschap van Verpleeghuizen haar *raison d'être*, haar bestaansrecht.

Nu heeft het Zorginstituut Nederland in 2017 een nieuw kwaliteitskader vastgesteld, dat vanaf dat moment voor alle zorginstellingen van ons land geldt. In deze richtlijn wordt met nadruk gekeken naar wat *cliënten* (en hun naasten) belangrijk vinden. Een rapportage die

zicht geeft op de ervaringen en wensen van de bewoners en hen de mogelijkheid biedt hun zienswijze of suggesties ter verbetering in te brengen. Iedere instelling kan zelf kiezen hoe ze dat extern laat meten – dat past ook bij de vergaande autonomie van instellingen die de overheid voorstaat – maar gesprekken met bewoners en teamleden zijn daarin essentieel, en een jaarlijkse toetsing gaat zeker helpen om te leren en te verbeteren.

Nusantara koos voor het PREZO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) kwaliteitsstelsel. En liet ontwikkelaar Stichting Perspekt de toetsing voor het PREZO VV&T 2017 keurmerk uitvoeren.

Voordat we hierop ingaan allereerst de vraag: wat betekent PREZO en wat houdt het in? PREZO is een samentrekking van twee woorden: Prestaties in de Zorg, en dan gaat het over het meten van die prestaties, maar nu eens niet over het volgen van richtlijnen, protocollen of systemen. In de eerste plaats gaat het hier om wat de bewoners ervaren. Dus vragen aan hen als: Leveren Nusantara's mensen en de organisatie *naar uw gevoel* goede prestaties? En daarbij gaat het niet om

cijfertjes, maar om waarden, over kwaliteit van leven. Hebt u het gevoel dat u in een willekeurige zorginstelling bent, of is 'Nusantara' echt een ander woord voor 'thuis'? Kunt u terecht bij de mensen die dagelijks voor u zorgen, voelt u zich gehoord? En, ook heel belangrijk: heeft u wel het gevoel dat u nog steeds uw eigen keuzes kunt maken?

Stichting Nusantara Zorg is een van de eerste zorginstellingen die getoetst is op PREZO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg 2017.

Op 3 mei 2018 kwamen Nicolien van den Berg en Lieke Tiel Groenestege van Perspekt voor de officiële uitreiking van het eerste PREZO VV&T 2017 keurmerk onder accreditatie naar Patria in Bussum. In een gesprek met Chitra Hoffmans en Jolanda Horman van Stichting Nusantara Zorg leggen zij uit waarin de unieke benadering schuilt van dit keurmerk.

Nicolien: 'PREZO kijkt naar de prestaties die zorgprofessionals en organisaties leveren – en met een score van minimaal 80 van de 100 punten op alle prestaties waaronder op veel prestaties een volledige score behaalde Nusantara voor alle drie locaties het *goudmerk*. Het keurmerk bestaat al veel langer, vanaf 2008, maar wat Perspekt er nu



Van links naar rechts: Marja van der Linden, Jolanda Horman, Frans Broekhuizen, mevrouw Buiten, mevrouw Jenneskens, (bewoonsters), Nicolien van den Berg (Perspekt).

aan toevoegt is het toetsen op waarden. En geeft jullie een tool om jullie werkwijze waar dat nodig mocht zijn heel gericht, concreet en structureel te verbeteren.'

Jolanda Horman: 'We waren de tweede die dit proces ingingen. Prezo 2017 was hartstikke nieuw, Perspekt had het nieuwe keurmerkschema nog niet klaar, of wij zeiden al: 'Dit is precies wat we nu moeten doen. De waarden die Perspekt heeft ondergebracht in dit nieuwe keurmerk raken heel dicht aan de kernwaarden van Nusantara, dat is bijna één op één. Natuurlijk zijn alle checklists en formulieren en vragenlijstjes belangrijk, en ook die zijn op alle locaties van Nusantara heus op orde.'

Nicolien: 'Ja, want er zijn veel regels in de zorg, die een bepaald doel hadden, een bepaalde waarde moesten borgen. Maar doen ze dat nog? Zijn we ergens doorgeschoten, zijn de cliënten daar nog wel steeds blij mee? Moeten we die regel wel behouden? Of kunnen we er beter gemotiveerd van afwijken? Dat moeten we weer gaan zien. En dat is belangrijk omdat je het als publieke organisatie gewoon zo goed mogelijk moet doen. Dat je zorgvuldig omgaat met publieke gelden én dat je de waarden die we als samenleving hebben

'DE WAARDEN DIE PERSPEKT HEEFT ONDERGEBRACHT IN DIT NIEUWE KEURMERK RAKEN HEEL DICHT AAN DE KERNWAARDEN VAN NUSANTARA, DAT IS BIJNA ÉÉN OP ÉÉN'

afgesproken omtrent kwetsbare ouderen ook werkelijk vormgeeft.'

Jolanda: 'Maar het was best spannend om in zee te gaan met de *audits* die Perspekt had ontwikkeld om waarden te toetsen. Juist die vraag of regels en protocollen wel bewerkstelligen wat er ooit mee beoogd werd – dat was er niet en dat wordt in PREZO VV&T 2017 zichtbaar. Grappig ook dat er geen collega-instelling was die we konden bellen om te vragen: "Hoe ging dat nu toen bij jullie?" – terwijl wij daarna werden platgebeld om uit te leggen hoe het in zijn werk gaat!'

Nusantara heeft het bewaren en veilig stellen van de schatten aan ervaring van haar bewoners hoog in haar vaandel staan. Iedere oudere

in Rumah Saya, Patria en Rumah Melati heeft 'stories we could tell' – unieke belevenissen die aan een markant en vaak pijnlijk deel van de Nederlandse en Indische geschiedenis raken. Daarom wilde de raad van bestuur van de instelling graag juist met dit keurmerk in zee te gaan. Want het is toch zo dat elke zorginstelling wel benadrukt dat de cliënt centraal staat, maar dat is snel gezegd. Om het waar te maken, dat is een heel ander verhaal. Dus hoe meet je dat?

Lieke: 'Daarvoor hebben we dan ook verschillende onderdelen in de audit zitten. We kijken breder naar de verhalen over kwaliteit. Het zal duidelijk zijn dat niet alles elke dag 100 procent kan zijn, hoe pak je verbeteringen op? We houden eigenlijk een spiegel voor. In een spiegel kun je zien wat er aan jezelf, aan je organisatie ontbreekt. Want elke organisatie heeft een blinde vlek, en wij die van buitenaf komen, kunnen in de organisatie met andere ogen kijken, die andere dingen waarnemen.'

Jolanda: 'We hebben daar ook heel lang naar gezocht, hoe kom je er nu achter of al de dingen die je voor de cliënt doet ook leiden naar die klanttevredenheid? Een van de instrumenten die bijvoorbeeld Chitra daarvoor ontwikkeld

heeft, zijn de “achter-de-lift-gesprekken”. Dat is een heel andere manier van meten, waarin een gesprek ontstaat tussen de teamleiding en onze bewoners en dat het midden houdt tussen sonderen en story-telling. Dus niet alleen maar “ja en nee” zeggen, niet in de geijkte vragenlijstjes duiken.’

Chitra: ‘En dan gaat het om de verhalen van de cliënt. Formulieren, ja die zijn heel geduldig. Veel ouderen hebben niet altijd zin of energie om die in te vullen. Maar een een-op-een gesprek, of een groeps gesprek levert veel meer op. We pikken dan op wat er gezegd wordt, doen er iets mee en blijven daarover in gesprek. *Delen is helen* is een ander instrument binnen onze organisatie, waarin de verhalen van toen en de verhalen van nu bij elkaar komen, en daardoor heel belangrijk zijn voor de kwaliteit van leven nu. Ken je de mensen die je verzorgt? Daar gaat het om.’

Jolanda: ‘Wat past bij onze doelgroep? Daarvoor moet je het gesprek aangaan en ook constant in gesprek blijven. In die interactie krijg je een dynamische kwaliteit en blijf je

ontwikkelen, want mensen van nu zijn anders dan die van gisteren, en morgen is het weer anders.’

Nicolien: ‘Daarom ga je steeds terug naar de vraag: waarom doen we het eigenlijk ook al weer? Die discussie is al lang aan de gang in de VV&T, en daarvoor hebben wij instrumenten ontwikkeld. Hoe kun je de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk borgen? Hoe zorg je dat je daarin transparant bent, naar de bewoners en hun naasten, naar de overheid en naar de samenleving?’

Jolanda: ‘En dat trekken we dan door naar onze medewerkers, die erg aan het ontwikkelen zijn, dat leggen we terug in het team. Als je iets niet goed deed, stap je terug naar de persoon om excuses. Maar ook andersom, als een bewoner fout zit. Een van onze langst hier wonende bewoonsters, mevrouw Jenneskens, zei dat bij de prijsuitreiking treffend: “Het is nooit klaar, en het kan alleen als we het samen doen, samen!” En zo is het, want de professionals, de vrijwilligers en de bewoners zijn gelijkwaardig. Juist samen vormen zij het beste van twee werelden.’

Chitra: ‘Wat wel leuk was, de laatste keer zei

KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

Het kwaliteitskader beschrijft wat de cliënt kan verwachten van de dagelijkse interactie met zorgverleners; de randvoorwaarden die de zorgorganisatie op orde moet hebben om zorgverleners optimaal te ondersteunen; en waar de overheid en samenleving op kunnen rekenen in het licht van veilige en verantwoorde zorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut.

een bewoner tegen mij: “Dit keer kom ik niet hoor, naar het achter-de-lift-gesprek. ‘Oh’, vroeg ik, ‘waarom niet?’ ‘Nou’, zegt ze, ‘Ik heb niets dat niet goed is en niets te vragen. En als er wel iets is, kan ik altijd bij je terecht. Dus het hoeft niet en dan is het zonde van mijn tijd!’

Dit artikel wordt u aangeboden door Stichting Nusantara Zorg.



HET BESTE UIT
TWE WERELDEN

PATRIA

Ceintuurbaan 281
1402 HM Bussum
T 088 - 53 90 800

RUMAH MELATI

Raemdonckstraat 76
1336 AL Almere
T 088 - 53 90 800

RUMAH SAYA

Klein Hattem 34
7339 HJ Ugchelen
T 088 - 53 90 800

INDISCHE GASTVRIJHEID IS VANZELFSPREKEND

Zoekt u voor uzelf of voor familie een plek waar de verzorgers het leven en behoeften van ouderen echt kennen en begrijpen? Zoekt u een thuis waar het respect, de kwaliteit en het persoonlijke aspect meetellen?

U VINDT DIT IN ONZE WOONZORG- EN VERPLEEGHUISCENTRA

Wij leveren professionele intramurale- en extramurale zorg vanuit de Indische achtergrond en cultuur. Vanzelfsprekend op basis van persoonlijke invulling en vrijheid om eigen keuzes te maken voor uw dagindeling. Met aandacht en ruimte voor herinneringen en activiteiten aan Nederlands-Indië. En als expertisecentrum zijn onze medische kennis en verpleging helemaal afgestemd op de cultuurspecifieke eigenheid van de

Aziatisch-Indische mens. Bij Nusantara vindt u de gezelligheid en saamhorigheid van de Indische gemeenschap. Spontaniteit en gastvrijheid, ‘net als thuis’, waar de familiesfeer duidelijk tot uitdrukking komt.

U ruikt, proeft, voelt en hoort het voormalig Nederlands-Indië, die herinneringen van vroeger doen herleven. Dit alles vindt u terug in de activiteiten die wij organiseren, zoals muziek- & dans-, kumpulan- en makan-activiteiten.

BENT U GEÏNTERESSEERD?

Bel ons op telefoonnummer
088 - 53 90 800 of stuur een e-mail
info@nusantara.nl.